

## به نام خدا

### نقش و تأثیر کارهای داوطلبانه و تجارب بومی برای بازنشستگان و سالخوردهگان

بازنشستگان به چند دسته تقسیم می شوند. آنانی که سالخورده نیز هستند و نیاز به کمک سایرین برای انجام کارها دارند. کسانی که با وجود بازنشستگی، به سبب نیاز خانواده یا خودشان هنوز به کار در زمینه های دیگر مشغول اند و گروهی دیگر که غیرفعال اند و از این روی احساس غیرمفید بودن می کنند و نیاز به آن دارند تا فعالیت هایی بکنند که احساس تأثیرگذاری و سودمندی به دیگران و جامعه داشته باشند. در این اثر کوشیده ایم تا با نگاهی جامع، همه رسته های بازنشستگی و مسایل شان را مدنظر قرار دهیم و در این راه نشان دهیم، نفس مددکاری که ریشه در فرهنگ و دین ما دارد، نیاز به آموزش و پرورش دارد تا به سرمایه اجتماعی و انسانی بدل شود که با برنامه ریزی و سازماندهی شاهد تغییراتی اساسی در مدرسانی در جامعه ما، به خصوص توجه به وضع بازنشستگان باشیم. در این راه با ابتکاراتی داخلی و بومی، به نیروهای بالقوه گران بهایی عطف خواهیم کرد که با جهت دهی به سوی مددکاری و مددکاری اجتماعی و برنامه ریزی در راه کمک به سالخوردهگان و بازنشستگان می توانند تأثیراتی اساسی و باورنکردنی به جای بگذارند. همچنین نشان خواهیم داد که امروزه کارهای داوطلبانه و سازمان های غیردولتی [NGO] به عنوان تجربه ای موفق در خارج از کشور چگونه می توانند به کمک مددکاری اجتماعی به بازنشستگان آمده و مددکار و مددجو را همزمان یاری رسانند. چرا که آسیب های اجتماعی در دنیای امروز با پیچیده شدن نیاز به راهکارهای تازه ای نیز دارند. شواهد مختلف مؤید آن است که یکی از این راه حل ها کارهای داوطلبانه و سازماندهی آن ها در قالب سازمان های غیردولتی است. افراد در قالب این گروه ها علاوه بر یاری رساندن به نیازمندان (معتادان، بزه کاران، سالخوردهگان، بازنشستگان و...)، خود یاد می گیرند که تلاش کنند تا به دیگران کمک کنند. این کنش علاوه بر این که می تواند برای جامعه سودآور باشد، به آن ها هویتی جدید نیز می بخشد. دانشگاهیان برای توصیف پیوندها و ارتباط هایی که افراد از طریق کار داوطلبانه برقرار می سازند، مفهوم "سرمایه اجتماعی" را به میان کشیده اند. سازماندهی این فعالیت ها در قالب مختلف دولتی، خصوصی و سازمان های غیردولتی صورت می گیرد. از این طریق فعالان و داوطلبان تنها و تک افتاده که چه بسا بازنشسته نیز باشند، حالا بسیار راحت تر می توانند نظرات خود را جا بیاندازند، تجارب شان را مبادله کنند و ارتباط با همکاران همدل در داخل و خارج کشور را زنده نگه دارند. از این طریق می توان میلیون ها انسان داوطلب را عملاً در سراسر جهان به گونه ای آموزش داد و همراه ساخت که آنان دریابند تنها "با، از طریق و برای" آن هاست که می توان به تحولاتی چشمگیر در کمک به یکدیگر و تقویت وحدت اجتماعی دست یافت. در برنامه های توسعه ای امروز نیز، مردم تشویق می شوند که از سیاست های ترویج فعالیت های داوطلبانه و گسترش سازمان های غیردولتی حمایت کنند و ارزش کار داوطلبانه در جامعه را دریابند.

روند رو به رشد فعالیت های داوطلبانه به سوی بهبود وضعیت گروه هایی کمتر فعال جامعه کشیده شده است. گروه هایی همچون بازنشستگان، سالمندان بی سرپرست و به طور کلی کسانی که در حاشیه جامعه در کار بهبود وضعیت خویش هستند. امروز عقیده غالب آن است که از طریق پژوهش های ملی می توان درک بهتری از دستاوردهای آنان به دست آورد و به دولت ها، سازمان ملل متحد و دیگر نقش آفرینان خارجی نشان داد که چگونه می توان فضای مثبتی فراهم آورد تا فعالیت های داوطلبانه و امداد رسانی و مددکاری اجتماعی در سطح محلی و بومی پرورش یابد.

اکنون موج جدیدی از داوطلبان نیز از پای کامپیوترهای خود در خانه یا در محل کار، وقت خود را از طریق شبکه اینترنت، به خدمات داوطلبانه و کارهای عام المنفعه وقف داده‌اند. این کاربران و داوطلبان خانه‌دار، دانشجو، استاد دانشگاه، کارمند، بازنشسته بیشتر وقت خود را به سود دیگران صرف می‌کنند. گستره عمل داوطلبان از طریق اینترنت بسیار فراگیر، سریع و موثر شده است. آن‌ها به کمک اینترنت از جمع آوری پول گرفته تا آموزش و انتشار ایده‌های شان در کارهای داوطلبانه و مددسازی به دیگران مشارکت می‌کنند. باید این فعالیت‌ها به کمک آموزش در سطوح مختلف و پژوهش‌های گسترده و در قالب برنامه‌ای حساب شده رشد کرده و به کمک رسانه‌های جمعی و اینترنت هر چه بیشتر گسترش یابند و در قالب سازمان‌های غیردولتی سازماندهی شوند. ضروری است تا به آن‌ها به چشم سرمایه‌های انسانی، اجتماعی و فرهنگی‌ای نگریسته شود که نیاز به برنامه‌ریزی و تقویت دارند و "کمک به هم‌نوع" به عنوان یک اصل در جامعه نهادینه گردد. این پژوهش با روش جمع‌آوری اطلاعات اسنادی و روش تحقیق توصیفی انجام شده است. این مقاله به عنوان تنها "مقاله برتر" در سومین همایش بزرگداشت «روز خانواده و تکریم بازنشستگان» برگزیده شد و نشان «پیشکسوت نمونه کشوری» را برای نگارنده به ارمغان آورد.

#### ● مقدمه

پیش از بررسی مددکاری برای بازنشستگان و سالخوردگان ضروری است تا گذری بر تاریخ مددکاری و مددکاری اجتماعی داشته باشیم. در سال ۱۹۰۳ نخستین موسسه علمی که تعلیم و تربیت مددکاران اجتماعی و پژوهش‌های جامعه‌شناختی پیرامون مددکاری اجتماعی را به طور رسمی بر عهده گرفت، تأسیس شد. دانش جامعه‌شناسی آکادمیک با تحقیق پیرامون مسایل اجتماعی به کمک مددکاری اجتماعی آمد، اما در آمریکا به زودی به سوی نظریات اجتماعی کشیده شد، در حالی که در انگلستان همچنان مرتبط با مسایل اجتماعی باقی ماند؛ تنها از دهه ۵۰ بود که پیوند نزدیک مشکلات اجتماعی و جامعه‌شناسی دوباره برقرار شد (هراد، ۱۳۶۲: ۱۸-۲۱).

البته از سال‌ها پیش روانپزشکی و روانکاو به مددجویان و مشکلات شان به عنوان سوژه‌ای فردی (نه اجتماعی) می‌پرداختند. در حالی که آنان در جستجوی درمان مددجویان بودند، جامعه‌شناسان بدنال‌اصلاح شان می‌گشتند. یک مددکار اجتماعی می‌بایست با منابع و طرق ذیل فعالیت‌های خویش را انجام دهد: الف. ارزش‌هایی که خود بدان پایبند است ب. ارزش‌هایی که از موسسات مددکاری طی سالیان متمادی تجربه کسب شده است پ. و ارزش‌هایی که حرفه و جامعه‌اش ایجاب می‌کند (همانجا، ۲۶-۲۷).

مددکاری اجتماعی با تغییرات اجتماعی نیز همساز است. این هم‌نوایی گاه ناآگاهانه و گاه آگاهانه اختیار می‌شود. مددکاری اجتماعی می‌بایست خود را با تغییرات همراه سازد، از محدودیت‌های احتمالی دوری کرده و از فرصت‌های پیش آمده بر اثر تغییرات، استفاده کند تا بتواند بیشترین اثردهی را داشته باشد و نیازهای روز مددجویان را مرتفع سازد. اینک ما برآنیم تا از ظرفیت‌ها و روش‌های جدیدی سخن بگوییم که به عنوان منابع و سرمایه‌هایی جدید انسانی، اجتماعی و فرهنگی مورد توجه واقع شده‌اند. بسیج برای مددکاری به عنوان ابتکاری داخلی از یک سوی و کارهای داوطلبانه و سازمان‌های غیردولتی به عنوان ابداعی خارجی از سوی دیگر، که می‌بایست با روش‌های آموزشی جدید و پژوهش‌های متنوع و رسانه‌های جمعی و شبکه اینترنت تقویت و تغذیه شوند. مجموعه آن‌ها می‌توانند شرایطی مطلوب‌تر از اکنون برای سالخوردگان و بازنشستگان فراهم آورند تا آنان قادر شوند، بهتر با مسایل و محدودیت‌های خود مواجه شوند، برخی را حل کرده و با بعضی کنار بیایند. این‌ها حاصل پژوهشی است که با روش جمع‌آوری اطلاعات اسنادی و روش تحقیق توصیفی صورت پذیرفته است.

#### ● ابتکارات بومی و تجارب خارجی

## ■ نفس مددکاری

پیش از هر چیز باید به روی نکته ای دست بگذارم که نفس مددکاری را نشانه رفته است. در دنیای مدرن و جوامع امروزی، مددکاری اجتماعی به مثابه یک حرفه بیرون آمده است، اما مددکاری هرگز در همین حد قابل تقلیل نیست؛ چه از لحاظ تاریخی و چه از منظر کنش های انسان دوستانه غیرحرفه ای در دنیای امروز. به خصوص که ما در فرهنگ خود، نوع دوستی و کمک به هم نوع را به عنوان اصلی اخلاقی و توصیه ای دینی داریم، از ظرفیت لازم برای تحرک پذیری کنش های مددکارانه انسان دوستانه برخورداریم.

تصور می کنم لازم نباشد برای اهمیت نفس انسان دوستی در دین اسلام، هیچ برهان دیگری به جز این سفارش پیامبر اسلام بیاورم که "اگر کسی فریاد کمک خواهی مسلمانی را بشنود و بی تفاوت بماند، مسلمان نیست". احترام به بزرگسالان و والدین نیز به کرات در کتب دینی و سفارشات بزرگان دینی ما آمده است. ما از کتب دبستانی تا دروس دانشگاهی باید کمک به هم نوع را به اعضای جامعه آموزش دهیم. البته این کافی نیست و برای پرورش افراد باید دانش آموزان و دانشجویان را به مکان هایی ببریم که اشخاص محروم و نیازمند کمک زندگی می کنند و آنان را از نزدیک با کاستی ها و مشکلات شان آشنا سازیم. این معاشرت به معنای ترحم به آنان نباید تأویل شود و چه بسا بسیاری از آنان نیازمند چیزی که "کمک" می نامیم نیستند، بلکه تنها از طریق تعامل با دیگران شاداب تر و موثرتر جلوه می کنند. فرزندانمان از کودکی باید تعامل، توجه و کمک به هم نوع را چون اصلی بدیهی در خود درونی سازند! آن گاه است که این رفتار فردی در بزرگسالی به کنشی اجتماعی بدل می شود و سپس با برنامه ریزی و سازماندهی می توانیم بزرگترین تغییرات را در جامعه مان شاهد باشیم. چرا که آن موقع است که آن ها به مثابه سرمایه ای اجتماعی و فرهنگی قابل جهت دهی و برنامه ریزی هستند.

## ■ سرمایه های انسانی، اجتماعی و فرهنگی

اکنون دیگر تنها دارایی ها و منابع مالی به عنوان سرمایه شناخته نمی شوند، بلکه ما با پدیده های نوظهوری در نیروی انسانی مواجه هستیم، که از آن ها تحت عنوان سرمایه های انسانی و اجتماعی نام برده می شود. همان طور که سرمایه های فیزیکی، با ایجاد تغییرات در مواد، برای شکل دادن به ابزارهایی که تولید را تسهیل می کنند، به وجود می آیند، "سرمایه های انسانی" نیز با تغییر دادن افراد یک جامعه برای واگذاری مهارت ها و معلومات به اعضایش پدید می آیند و انسان ها را قادر می سازند تا به شیوه هایی جدیدتر، مطلوب تر و کارا تر رفتار کنند (کلمن، ۱۳۷۸: ۴۶۴). درحالی که "سرمایه اجتماعی" به مجموع منابعی که در بنیاد روابط خانوادگی و در سازمان اجتماعی جامعه وجود دارد و برای رشد شناختی و اجتماعی افراد آن سودمند است، اطلاق می شود. باید توجه داشت که سرمایه های اجتماعی با وجود این که اکتسابی است، ولی در بسیاری از موارد، در حوزه یادگیری های ارادی قرار نمی گیرند، بلکه در طی جامعه پذیری یا تعاملات اجتماعی در ذهن افراد درونی می شوند. آن ها به روابط اقتدار، اعتماد و هنجارهای یک جامعه بر می گردند (همانجا، ۴۵۸-۴۵۹). تفاوت عمده سرمایه های اجتماعی با سرمایه های فیزیکی و انسانی در آن است که همچون آن ها کاملاً تعویض پذیر نیستند. باید توجه کرد که شکل معینی از سرمایه های اجتماعی که در تسهیل کنش های معینی ارزشمند است، ممکن است برای کنش های دیگر بی فایده یا حتی زیانبار باشد (همانجا، ۴۶۲). از این روی شناسایی و برنامه ریزی برای این سرمایه های نوظهور در جامعه ما نیاز به مطالعات و پژوهش های متعددی دارد.

امروز پس از سرمایه های انسانی و بدنبال آن سرمایه های اجتماعی، سخن از سرمایه های فرهنگی رفته است. هر گونه اهداف و استراتژی فرهنگی تنها با کمک سرمایه های فرهنگی است که عملی شده و تحقق و تداوم آن تضمین می گردد. تعامل پذیری، ارتباط پذیری، مشارکت پذیری، میزان پذیرش دیگری و ارزش های اخلاقی از این جمله اند. سرمایه های انسانی، اجتماعی و فرهنگی

نیز که می‌بایست در برنامه ریزی ها تقویت شوند، به قرار ذیل اند: مسؤولیت‌پذیری، مدیریت، سازمان‌پذیری، نقش‌پذیری، وجدان‌کاری، تعهدات و روابط اعتباری از آن جمله‌اند.

#### ■ وضعیت سرمایه‌های انسانی و اجتماعی در کشور ما

مسئله اساسی در استفاده از سرمایه‌های انسانی و اجتماعی در جامعه ما آن است که نیروی کار و حتی فعال جامعه ما در کارهایی سازماندهی شده و تعریف شده با مشکل عدم سازمان‌پذیری و بی‌برنامگی مواجه است، چه به جای این که در فعالیت های اجتماعی به شکلی سازمان یافته به کارهای فرهنگی و عام المنفعه روی آورند. جایی که از رده کارگران جزء تا مدیران عالی رتبه در فعالیت های اقتصادی در حال فرار از کارهای سازمان یافته و تحت نظارت هستند، سازمان‌پذیری در ابعاد اجتماعی و فرهنگی بسیار دور از دسترس است. این همان علت اساسی عدم موفقیت سازمان های غیردولتی در سال های کنونی در جامعه ماست (احمدی، ۸۲ - ۱۳۸۱: ۱۲۹-۱۳۰). در یک نگاه کلی تر می‌توان گفت مسؤولیت‌پذیری و آموزش‌پذیری بسیار پایین در جامعه ما حکایت از ضعف در سرمایه‌های انسانی و اجتماعی دارد. چنین رفتاری یک عارضه زودگذر نیست، بلکه سال هاست که به رفتاری غالب در جامعه بدل شده است و نه تنها تغییر ناگهانی آن مقدور نیست، بلکه حتی با در نظر گرفتن راهکارهای گذشته که با موفقیت توأم نبوده نیز دشوار، هزینه‌بر و وقت‌بر است و مستلزم برنامه‌ریزی بلندمدت و با نگاهی چند جانبه به ابعاد اجتماعی و فرهنگی است. سرمایه‌های انسانی، اجتماعی و فرهنگی ما در عرصه‌های اجتماعی و فرهنگی همچون زمینی کویری است که با وجود سرشار بودن از مواد کانی، برای تولید نیاز به برنامه‌ریزی بلندمدت برای احیاء دارد.

#### ■ بسیجی برای مددکاری

آن سرمایه نهفته در جامعه که از آن سخن می‌گفتیم، درست جلوی دیدگان ماست. بسیج که با میلیون ها عضو در شرایط صلح نباید بلااستفاده باقی مانده و به حال خود رها شود یا به کارهای حاشیه ای بپردازد و با آن ها مشغول باشد. انرژی بالقوه ای از خیل جوانان که می‌بایست در راه نوع دوستی و همیاری به هممنوع بشتابد، چرا که اکنون وظیفه ای خطیرتر از جنگ، یعنی حفظ و گسترش دستاوردهای پس از جنگ را بر عهده دارد. حالا او باید بیاموزد که کاری دشوارتر از مرگ در راه آرمان هایش دارد، "او می‌بایست با آرمان هایش زندگی کند". اینک او وظیفه ای به مراتب دشوارتر از جنگیدن، یعنی پاسداری و سازندگی را بر دوش می‌کشد. در مواجهه با تجارب و دشواری هاست که آنان معنای واقعی شأن نزول بسیاری از آیات کتب مقدس را به روشنی حس کرده و می‌فهمند. در حین عمل است که آنان مصادیق واقعی دستورات دینی را به درستی درک می‌کنند. آن گاه است که در می‌یابند، عمل کردن با اخلاقیات دینی چقدر دشوار است و این آن ها را از تندروی های جوانی محافظت می‌کند و از آن طریق وارد تجربه زندگی معنوی می‌شوند؛ راهی که برای سیر کمال هر رهروی دین ضروری است.

بسیاری از کشورها آرزوی آن را دارند که از چنین سرمایه های آماده به خدمتی برخوردار باشند تا بتوانند از آن ها در راه سازندگی جامعه شان بهره برند. بسیج می‌تواند برای مددکاری و مددکاری اجتماعی بسیار مفید و راهگشا باشد و توجه به بازنشستگان در این میان از اهمیتی خاص برخوردار است، چون احترام و غمخواری بزرگسالان نیز از دیگر توصیه های دینی ماست؛ اگر خواهان انقلابی به معنای واقعی کلمه در عرصه مددکاری و مددکاری اجتماعی هستیم، این ظرفیت موجود سازمان یافته است و باید آن را جدی گرفت و جهت دهی و برنامه ریزی کرد. بسیج در شرایط بحرانی و حوادث غیرمترقبه نیز می‌تواند بسیار موثر باشد؛ به شرط این که برای رویارویی با چنان شرایطی آموزش دیده و آماده باشد. در میان ما به ازاءهای بیرونی، بسیج کاملترین مصداق مددکاری اجتماعی است و بیشترین تطابق را با نفس مددکاری داراست.

## ● بازنشستگان و سالمندان

بازنشستگان و سالمندان از شرایط یکسانی برخوردار نیستند و به چند دسته تقسیم می‌شوند. بازنشستگانی که سالخورده نیز هستند و احتیاج به کمک سایرین برای انجام کارها دارند، یکی از این گروه‌ها به شمار می‌روند. گروه دیگر، اشخاصی هستند که با وجود بازنشستگی، به سبب نیاز خانواده یا خودشان هنوز به کار در زمینه‌های دیگر مشغول‌اند و عملاً شاغل‌اند. دسته‌ای دیگر که غیرفعال و چه بسا بسیار سالمندند و از این روی احساس غیرمفید بودن می‌کنند و نیاز به آن دارند تا فعالیت‌هایی بکنند که احساس تأثیرگذاری و سودمندی روی دیگران و جامعه داشته باشند. این گروه نیاز به ترحم ندارد، تنها باید فرصت مناسب در اختیارشان قرار دهیم. برخی از آنان نیز که توسط خانواده نگهداری نمی‌شوند و در سرای سالمندان زندگی می‌کنند، به تعامل و دیدار نزدیکان و همدلان چشم به راه‌اند که باید مورد توجه قرار گیرند.

## ● داوطلب [Volunteer]

## ■ ظهور کارهای داوطلبانه

و اما تجارب سایر جوامع در مددکاری اجتماعی. سال ۲۰۰۱ نقطه عطفی برای کارهای داوطلبانه بود. پس از اعلام این سال به عنوان سال بین‌المللی داوطلبان، مجمع عمومی سازمان ملل متحد درصدد برآمد تا راه‌های گسترش کارهای داوطلبانه و مشارکت دولت‌ها را در این زمینه جستجو کند. آن نقطه اوجی بود، برای داوطلبان که مردم را در ۱۳۰ کشور جهان بسیج کرده بود، اما این تنها آغاز راه بود. باید داوطلبان عملاً میلیون‌ها انسان جهان را به گونه‌ای همراه می‌ساختند که آنان دریابند تنها به کمک آن‌هاست که می‌توان به تحولاتی چشمگیر در کمک به یکدیگر و تقویت وحدت اجتماعی دست یافت. در برنامه سال بین‌المللی داوطلبان، مردم تشویق می‌شوند که از سیاست‌های ترویج فعالیت‌های داوطلبانه حمایت کنند و ارزش کار داوطلبانه را دریابند؛ کارهایی که امروز به آن به مثابه "سرمایه‌ای اجتماعی" می‌نگرند (پیام یونسکو، ۳۷۲: ۱۷ و ۲۰).

اما نخست باید کار داوطلبانه را تعریف نمود تا آن را از اقسام دیگر کار تفکیک نموده و باز شناخت. فعالیت‌های داوطلبانه به هر شکلی که باشد، دارای سه تفاوت بنیادی با کار دستمزدی یا کار تفریحی است. اول این که برخلاف کار دستمزدی، هدف اصلی از فعالیت‌های داوطلبانه، کسب سود مادی نیست. دوم آن که کار داوطلبانه، آزادانه و بدون اجبار انجام می‌شود. سوم این که، فعالیت داوطلبانه باید عام‌المنفعه بوده و به نوعی به سود جامعه باشد؛ هر چند که ممکن است پاداشی برای داوطلب به همراه داشته باشد که معمولاً پاداشی معنوی است.

در طول سال‌ها تجارب، نگرش جهان به فعالیت‌های داوطلبانه تغییر کرده است و دیگر آن فعالیت‌ها را جریانی یک‌طرفه نمی‌دانند. اکنون گروه‌های بسیاری در سراسر جهان می‌آموزند که مهارت‌های گوناگون را برای بهبود اوضاع جوامع به اشتراک بگذارند. داوطلبان نه تنها در واحدهای خدماتی سازمان‌ها، بلکه به طور غیررسمی و خودانگیخته نیز کار می‌کنند. امروز عقیده غالب آن است که از طریق پژوهش‌های ملی می‌توان درک بهتری از دستاوردهای آنان به دست آورد و به دولت‌ها، سازمان ملل متحد و دیگر نقش‌آفرینان خارجی نشان داد که چگونه می‌توان فضای مثبتی فراهم آورد تا فعالیت‌های داوطلبانه در سطح محلی و بومی پرورش یابد.

## ■ کارهای داوطلبانه و آسیب‌های اجتماعی

آسیب های اجتماعی در دنیای امروز با پیچیده شدن نیاز به راهکارهای تازه ای نیز دارند. شواهد مختلف مؤید آن است که یکی از این راه حل ها، کارهای داوطلبانه است. افراد در قالب این گروه ها علاوه بر یاری رساندن به نیازمندان (معتادان، بزه کاران و...)، خود یاد می گیرند که تلاش کنند تا به دیگران کمک کنند. این کنش علاوه بر این که می تواند برای جامعه سودآور باشد، به آن ها هویتی جدید نیز می بخشد. دانشگاهیان برای توصیف پیوندها و ارتباط هایی که افراد از طریق کار داوطلبانه برقرار می سازند، مفهوم سرمایه اجتماعی را مطرح کرده اند. برخی تحقیق ها نشان داده است، در جامعه ای که از لحاظ کارهای داوطلبانه غنی است، معمولاً بزهکاری، ترک تحصیل و درگیری های نژادی کمتر و رشد اقتصادی افزون تر است (همانجا، ۲۰ - ۲۱). کارهای داوطلبانه در ایجاد گروه های اجتماعی قدرتمند و فعال نقش دارند، اما این نقش فقط در شرایط خاصی می تواند به بیشترین اثرگذاری برسد؛ به خصوص کسانی که دچار انزوای اجتماعی هستند، از فعالیت های داوطلبانه سود می برند. آن دسته از بازنشستگان و سالخورده گان که در فعالیت های داوطلبانه شرکت می کنند می توانند به یکپارچگی اجتماعی یاری برسانند و با این باور عمومی منفی که آنان مددجویان منفعلی هستند، مقابله کنند. فعالیت های داوطلبانه به جوانان فرصت رشد و ریسک پذیری می دهد و زمینه ای ارزشمند برای ایفای شهروندی در اختیارشان قرار می دهد. این فعالیت ها می تواند به کهنسالان نیز در فرایند سالخوردگی فعال کمک کند، حتی برخی تحقیقات نشان داده که فعالیت های داوطلبانه برای تندرستی نیز مفید است. روند رو به رشد فعالیت های داوطلبانه به سوی بهبود وضعیت گروه های محروم جامعه نیز کشیده شده است. گروه هایی همچون معلولان، مهاجران، سالخورده گان و به طور کلی کسانی که در حاشیه جامعه در کار بهبود وضعیت خویش هستند. در برخی از موارد این فعالیت ها راه را برای بازسازی نوعی شهروندی هموار می سازد. خلاصه این که فعالیت های داوطلبانه موقعیتی ایجاد می کند که در آن هم داوطلب و هم جامعه متقابلاً از یکدیگر سود می برند. فعالیت های داوطلبانه موقعی بیشترین تأثیر را داراست که در چارچوب یک بخش دولتی سالم و با منابع کافی صورت گیرد (همانجا، ۲۰ - ۲۱ و ۲۳).

#### ▪ کارهای داوطلبانه و دولت

با رایج شدن کارهای داوطلبانه، دیگر چندان تعجب آور نیست که دولت های سراسر جهان، برای سودمندی های اقتصادی و اجتماعی فعالیت های داوطلبانه برنامه ریزی می کنند. فقط در بریتانیا، فعالیت های داوطلبان، حدود ۶۴ میلیارد دلار به اقتصاد این کشور کمک کرده است و در کانادا ارزش اقتصادی این گونه فعالیت ها به رقم باورنکردنی شانزده میلیارد دلار بالغ شده است. بر اساس یک مطالعه تطبیقی که به تازگی میان ۲۲ کشور جهان انجام شده، مدت زمانی که داوطلبان صرف فعالیت های داوطلبانه می کنند، معادل کار ۵/۱۰ میلیون شاغل تمام وقت است (همانجا، ۲۰). البته توجه به این نکته ضروری است که سودآور شدن فعالیت های داوطلبانه مستلزم برنامه ریزی، سرمایه گذاری، سازماندهی و آموزش است. بر اساس مطالعه ای که به تازگی در اروپا صورت گرفته، تخمین زده شده است که هر یک دلار سرمایه گذاری در کارهای داوطلبانه، هشت دلار سود برمی گرداند. فعالیت های داوطلبانه، نه جایگزین خدمات دولتی، بلکه مکمل اساسی آن است. دولت ها در ترویج فعالیت های داوطلبانه که از عناصر بنیادی در جامعه ای سالم و دموکراتیک است، ذینفع هستند (همانجا). همچنین دولت می تواند با ایجاد امکانات قانونی، مالی، آموزشی و سازمانی برای داوطلبان کمک به از میان برداشتن سدها کند. دولت در مقام کارفرمای عمده می تواند کارکنان و کارمندان را به ایفای نقشی فعال در گروه های اجتماعی و داوطلبانه تشویق کند. در جهان هر روز بیش از گذشته تأثیرات مثبت و فعالانه داوطلبان شناخته شده و دولت ها از فواید آن بر روحیه کارکنان، گروه سازی و سایر وجوه از تأثیرات غیرمستقیم ولی مهم آن، بیشتر آگاه شده و کارکنان خود را به مشارکت در فعالیت های داوطلبانه تشویق می کنند. اگر چه دولت در حمایت از سیاست های زمینه ساز فعالیت های داوطلبانه نقش دارند، اما باید

به محدودیت های آن نیز توجه داشته باشند. جنبش گروه های داوطلب، به حق، اولویت خاصی برای استقلال خود قایل است و با هر گونه تلاش حکومتی برای اعمال کنترل بر دستور کار گروه های داوطلب به شدت مخالفت می کند.

#### ▪ کارهای داوطلبانه و شوراها

یکی از راه های دیگر فعالیت های داوطلبانه از طریق همکاری شهروندان در برنامه ها و پروژه های شهری است. شهروندان از این راه در ساخت محله و شهر خود سهیم شده و در حقیقت در برنامه های عام المنفعه شرکت می کنند. شوراها بدون این که در تصمیم گیری ها و خط مشی های گروه های داوطلب دخالت کنند، می توانند از تلاش هایی آنان در سازندگی شهر و ارائه هر چه بهتر خدمات شهری به شهروندان کمک گیرند. با این همه باید مراقب بود که از هر حرکتی که به استقلال گروه های داوطلب لطمه بزند، دوری جست؛ زیرا نفس گروه های داوطلب در مردمی بودن و عدم وابستگی به هر نوع از نهادهای قدرت است. تجارب بازنشستگان و سالخوردگان می تواند برای شوراها بسیار مفید باشد و آنان می توانند بهترین نقش را تصمیم گیری های محله و منطقه خود ایفاء کنند؛ به طوری که هم جامعه و شهر و محله شان از تجارب گرانب های آنان بهره برد و هم خودشان احساس مفید و مؤثر بودن کنند و به وضوح تأثیرات تصمیم سازی های خود را لمس کنند.

#### ▪ کارهای داوطلبانه، مددکاری و بخش خصوصی

یکی از راه های دیگری که طراحان و متخصصین فعالیت های داوطلبانه پیشنهاد می کنند، فراهم آوردن امکان این فعالیت ها از جانب شرکت ها و بخش خصوصی است. در بسیاری از کشورهای پیشرفته به کارکنان شرکت ها فرصت و امکان داده می شود تا در گروه های اجتماعی خود دست به فعالیت های داوطلبانه بزنند یا از مرخصی استفاده کرده و به یاری دیگران بروند و همزمان با آن، تجارب خود را نیز وسعت بخشند (همانجا، ۱۷). هر چند این جریان تازه در حال شتاب گرفتن است، ولی با مطلع سازی بخش خصوصی از دستاوردهای کارهای داوطلبانه می توان این گونه فعالیت ها را بسیار بیش از این هم گسترش داد و به خصوص در حوزه مددکاری اجتماعی از آن ها هر چه بیشتر بهره گرفت. شرکت ها از این طریق نیروی کار تواناتر، روشن بین تر و انسجام یافته تری می سازند؛ به ویژه بازنشستگانی که هنوز در مشاغل دیگری فعالیت می کنند، از این طریق می توانند فعال شوند.

#### ▪ کارهای داوطلبانه مددکاری از طریق اینترنت

اکنون موج جدیدی از داوطلبان از پای کامپیوترهای خود در خانه یا در محل کار، وقت خود را از طریق شبکه اینترنت، به خدمات داوطلبانه وقف داده اند. این داوطلبان خانه دار، دانشجو، استاد دانشگاه، بازنشسته و کارمند، بیشتر وقت خود را به سود دیگران صرف می کنند. گستره عمل داوطلبان از طریق اینترنت بسیار فراگیر، سریع و موثر شده است. آن ها به کمک اینترنت از جمع آوری پول گرفته تا آموزش و انتشار ایده های شان در کارهای داوطلبانه و مددکاری به هم نوع مشارکت می کنند. بازنشستگان و سالخوردگانی که به علت کهولت سن یا بیماری و غیره قادر نیستند تا کارهای پر تحرک انجام دهند یا محل سکونت و حتی اتاق شان را ترک کنند، از این طریق می توانند فعالیت کنند و سودمند واقع گردند. داوطلبان سرمایه های اجتماعی هستند که باید در جامعه ما شناخته شده، توانایی های شان درک شده، به وسیله برنامه ریزی های هدایت شده و از طرف دولت و بخش خصوصی حمایت و تشویق شوند تا از دستاوردهای آن ها در راه توسعه و پیشرفت بهره گرفته شود (احمدی، ۸۲ - ۱۳۸۱: ۱۲۴ - ۱۲۵).

#### ● سازمان های غیردولتی [NGO]

### ■ ظهور سازمان‌های غیردولتی

در دنیای امروز، افزایش سواد همراه با گسترش وسایل ارتباطی، سازماندهی و بسیج نیروها را برای مردم بسیار آسان‌تر کرده است. فعالان و داوطلبان تنها و تک افتاده، حالا بسیار راحت‌تر می‌توانند نظر خود را جا بیاورند، تجربیات خود را مبادله کنند و ارتباط با همکاران همدل در داخل و خارج کشور را زنده نگه دارند. در نتیجه یک‌سری از تحولات در عرصه‌های اجتماعی و فرهنگی، بخشی سازمان یافته، خصوصی و جدید که عام‌المنفعه و غیرانتفاعی است در همه کشورهای دنیا، به آرامی جای خود را گشوده است. فعالیت‌هایی که در ۲۲ کشور برای انجام طرح تحقیقاتی موسوم به "طرح تطبیقی بخش غیرانتفاعی" صورت گرفته است، نشان می‌دهد که ۵ درصد نیروی کار در سازمان‌های غیردولتی اشتغال دارند. این تازه بدون در نظر گرفتن حدود یازده میلیون نیروی داوطلبانی است که بدون دستمزد کار می‌کنند (همانجا، ۱۲۶). این طرح همچنین یک روال کلی را نیز آشکار ساخت. این که هر چه بخش سازمان‌های غیردولتی بزرگتر باشد، میزان فعالیت‌های داوطلبانه گسترده‌تر است. آن تأکیدی است بر این واقعیت که فعالیت داوطلبانه، از برخی جهات، یک کنش اجتماعی است و نه صرفاً یک اقدام فردی. تمام این‌ها نشان می‌دهد که برای برخورد با مشکلات عمومی به رویکردی جدید نیاز است. تاکنون دو الگو بر تفکر جهانی حاکم بوده است. الگوی نخست بر این تأکید دارد که تنها به بازار باید تکیه کرد و الگوی دوم تأکید دارد که به دولت به عنوان مدافع حقوق عمومی دل ببندد (پیام یونسکو، ۳۷۲: ۳۶ و ۳۷)، اما جدیداً الگوی سومی شکل گرفته است که به سازمان‌های غیردولتی به مثابه پلی بین آن‌ها می‌نگرد.

### ■ کارکردهای سازمان‌های غیردولتی

با گسترش یافتن و متداول شدن سازمان‌های غیردولتی، طرفدارنش، آن را نوشدارویی همه مشکلات می‌خوانند و طبیعی است که خواهان تکیه کامل به آن باشند. با این حال، بی آن که نقش حیاتی سازمان‌های غیردولتی را نادیده بگیریم، باید مراقب باشیم تا مدعی بیش از آنچه این بخش می‌تواند انجام دهند، نباشیم. در سال‌های اخیر آموخته‌ایم که مشکلات امروز پیچیده‌تر از آن است که یک بخش به تنهایی از عهده آن برآید. اما همه آن‌ها به معنای این است که الگوی مناسب قرن بیست و یکم، الگوی مشارکت و مبتنی بر همکاری است. یعنی یک "شیوه توسعه‌ای جدید" که برای رسیدن به پیشرفتی معنادار، نه به اقدامات جداگانه بخش‌های مختلف، بلکه به مشارکت این بخش‌ها امید ببندد. این معنای واقعی تحقق مردم‌سالاری است که این روزها آنقدر درباره آن می‌شنویم. آن نه یک بخش، بلکه رابطه بین بخش‌ها و شهروندان است؛ رابطه‌ای که در آن همه به طور فعال در برخورد با مشکلات عمومی مشارکت دارند (همانجا، ۲۳). در این میان نقش سازمان‌های غیردولتی بسیار برجسته است. در جایی که دولت‌ها مدافع حقوق عمومی مردم هستند، سازمان‌های غیردولتی به عنوان مدافع حقوق خصوصی شهروندان قد علم می‌کنند. آن‌ها امکان عملی مشارکت مدنی را فراهم می‌آورند و نهادها و مردم را به سمت توسعه‌ای سوق می‌دهند که دیگر تماشاجی آن نیستند، بلکه خود‌گزینشگر و تحقق بخش هر قسم آن به‌شمار می‌روند. از این روی است که مردم سالاری و جامعه مدنی تنها با آن هاست که تحقق یافتنی است (احمدی، ۸۲ - ۱۳۸۱: ۳۷ و ۱۲۷). چنین آینده‌ای به آسانی تحقق یافتنی نخواهد بود، اما آن همان آینده‌ای است که از دور سوسو زده و عمیق‌ترین امیدها را نوید می‌دهد. سازمان‌های مختلف غیردولتی به زودی دریافته‌اند که از طریق ارتباط با یکدیگر و در صورتی که به شکلی جمعی عمل نکنند، تأثیرگذاری‌ای به مراتب بیشتر خواهند داشت (گوتمن، ۳۵۸: ۱۶). مددکاری اجتماعی و سازمان‌های غیردولتی بازنشستگان به خوبی می‌توانند از ظرفیت‌های جدیدی که سازمان‌های غیردولتی پدید آورده و بودجه‌ای که به آن‌ها اختصاص یافته، در راه اهداف اش بهره‌گیرند.

### ■ کارهای داوطلبانه و سازمان‌های غیردولتی در جامعه ما



بررسی ها و آمار نشان می دهد که سازمان هایی که بر این اساس در کشور ما شکل گرفتند، یک رشد بسیار بالا و انفجاری داشتند و سپس به مرور افت کردند و از تب شان کاسته شد. دلایل آن نیز تا حدی روشن بود. آن ها چون هر خدمات وارداتی در ابتدا کنجکاوی ها را برانگیختند و سپس با واقعیت پیش روی خود مواجه شدند؛ بدون کمک های حمایتی، حتی اگر انگیزه ها را بر می انگیزتند، توانایی تأمین حداقل هزینه های ضروری را برای ادامه فعالیت نداشتند. با این همه، سازمان هایی که باقی ماندند، نشان دادند که در این راه جدی تر اند و استحقاق هر نوع کمک غیردولتی برای فعالیت های عام المنفعه را دارند. آن ها شامل سازمان های مدافع حقوق زنان، جوانان و کودکان، سازمان هایی که برای حفظ محیط زیست فعالیت می کردند، سازمان های علمی و تکنولوژی و فرهنگی، سازمان های مدافع حقوق انسانی، به خصوص حقوق اقلیت ها و خلاصه سازمان هایی که برای سلامت فعالیت می کردند، می شدند، (Tahmasebi) ۷:۲۰۰۲-۱۰. به روشنی می بینیم که جای سازمان های غیردولتی بازنشستگان و سالخوردهگان خالی است. بخش های اخیر مشخصاً به حوزه فعالیت های مددکاری اجتماعی مربوط می شوند که می بایست مورد توجه و حمایت قرار گیرند. چنان که سمینار بازسازی اجتماعی جامعه ایرانی نیز بدان پرداخته است، بسیاری از سازمان های مدنی و غیردولتی باید ساماندهی و دوباره سازماندهی شوند تا بر موانعی که در راه شان وجود دارد، غلبه کنند، (A Seminar... ۲۰۰۲).

#### ● آموزش و باز هم آموزش

#### ■ آموزش و اقدامات اجتماعی

در طول سال های اخیر کشورهای در حال توسعه به این دانش دست یافتند که هر نوع تحولی در جامعه، فرایندی اجتماعی با رنگ و بوی آموزشی قوی است. آن نه تنها راهی برای انتشار نوآوری ها است، بلکه مرحله ای از ایجاد آگاهی، اطلاع رسانی، مبارزه، کنترل، ارزیابی و... است. به دلیل این جنبه های آموزشی، تکنولوژی ها و کانال های ارتباطی تابعی از زمینه و مفاد آموزشی به شمار می روند. به عبارت دیگر، هدف های آموزشی باید تعیین کنند، چه نوع اقدامات و ارتباطی (شکل، محتوا) مناسب و مورد احتیاج است. این واقعیت که اغلب فعالیت های آموزشی بیش از آن که مردم را وادار به همکاری نماید، نیازمند همکاری ایشان است، شرایط خاصی را برای روش های آموزشی ایجاد می کند. مردم باید به نحوی انگیزه پیدا کنند تا علاقه به مشارکت، یادگیری، سازمان یابی و غیره را در خود پرورش دهند. وظیفه عمده ارتباط برای تحول، ایجاد شرایط دلخواه برای مردم، به منظور درگیر شدن در فرایند تبادل نظر و آموختن است. اما متأسفانه نمونه های زیادی از پیام هایی که موثر و از جنبه آموزشی و فرهنگی مناسب باشد و جامعه را از این نقطه نظر توانمند و متحول سازد، در دست نیست. تعدادی از مشکلات و محدودیت ها به کارگزاران و مسؤولان و حتی تهیه کنندگان رسانه ها مربوط می شود. در بسیاری از موارد می توان آموزشی را که به آن ها داده می شود، به دلیل تکیه بر موضوع های علمی، به بهای عدم توجه به موضوع های انسانی مورد انتقاد قرار داد. آن ها برای تخصص در زمینه ای خاص، و نه به عنوان تعلیم دهنده یا عوامل ارتباط، تربیت شده اند. از این روی می بایست دانش فنی آن ها را با بسیاری از بینش های فرهنگی و آموزشی تکمیل کرد.

#### ■ آموزش دست اندرکاران مددکاری

بسیاری از کسانی که مسؤولیت هایی در زمینه برنامه های بازنشستگان و سالخوردهگان یا حتی مددکاری دارند، خود به خوبی آموزش ندیده اند تا آن را به دیگران منتقل ساخته یا اجرا کنند. در بسیاری از موارد آنچه مدیران اجرایی آموزش دیده اند، ناکافی، یک طرفه و اغلب بر دانش متمرکز مبتنی است و در موضوع هایی که می تواند جنبه های اجتماعی و تعلیم و تربیتی کار آن ها را تسهیل کند، دچار نقص هستند. اگر بخواهیم در بهبود عملکرد نیروی مدیران و سایر مسؤولین دست اندرکار توسعه جدی باشیم، وجود دیدی منتقدانه در مورد آموزش، قبل و در حین کار آن ها ضروری است.

مواد درسی دانشگاه ها و برنامه‌های آموزشی باید با طرح‌هایی در مورد نظام آگاهی محلی، روش‌های مشارکتی، جامعه‌شناسی مددکاری اجتماعی، جامعه‌شناسی خانواده، تعاملات میان فردی، استفاده از رسانه‌های ارتباطی و موضوع‌های مشابه غنی شود. چنین آموزشی احتمالاً به مسؤولان درکی بهتر از دانش فنی، اعتقادات و طرز عمل مردم داده و به آن‌ها دیدگاه‌ها و مهارت‌های لازم را برای برقراری ارتباط بهتر با مردم خواهد بخشید. اگر بخواهیم به گونه‌ای آرمانی صحبت کنیم، هر کسی که در عرصه بازنشستگان، سالخوردگان و مددکاری اجتماعی فعالیت می‌کند، باید به عنوان رابط اطلاعات و واسطه عمل کند و دانش و اطلاعاتی را که مردم برای انتخاب راه خود در جهت توسعه نیاز دارند، فراهم آورد. دانش مسؤولان نه تنها باید به روز باشد، بلکه از نظر عملی نیز منطبق با شرایطی باشد که برنامه‌های بازنشستگان، سالخوردگان و مددکاری در آن تحقق می‌یابد. بنابراین، در برنامه‌های آموزشی آن‌ها باید تعادلی بین موضوع‌های فنی، علمی و ارتباطی وجود داشته باشد. با این همه نباید فراموش کرد، توسعه باید در نهایت به عهده مردم باشد که در برنامه‌های خود در صورت نیاز از دولت و منابع خارجی کمک گیرند.

#### ▪ اهداف و راه‌های عملی آموزش

دستیابی به اهداف برنامه، کار آسانی نیست. چون مسؤولان با هدف اجرای سیاست‌های ملی و در مناطقی متنوع و وسیع و با شرایط اجتماعی و فرهنگی متفاوت روبرو هستند، با ضرورت‌ها و روش‌های متفاوت و حتی متناقضی مواجه‌اند. اگر هر یک از ضرورت‌ها، شرایط و روش‌های متفاوت را در نظر نگیرند، با عدم موفقیت در اهداف برنامه روبرو خواهند شد. علاوه بر این، آن‌ها باید، با سازماندهی و مدیریت، کنترل دائمی پروژه‌ها و برنامه‌ها را فراهم سازند، مشارکت از پایین به بالا را تحقق بخشیده و توانمندی همکاران و زیردستان را با استفاده از توان بالقوه‌شان افزایش داده و از همه نوع ارتباط آموخته استفاده کنند. همه این‌ها مستلزم آموزش‌های تخصصی در سطوح مختلف و مرتبط با یکدیگر است.

با این همه نباید این نکته را نادیده گرفت که مسؤولان و مدیران برنامه‌های بازنشستگان، سالخوردگان و مددکاری اجتماعی عمدتاً تهییج‌کنندگان مردم برای مشارکت هستند. آنان باید یاد بگیرند که چگونه با مردم کار کنند و در نهایت مردم هستند که می‌توانند درباره نحوه تغییر زندگی‌شان تصمیم بگیرند و آن‌ها از وظایف کارشناسان و مسؤولان نیست. مشارکت در مدرسانی تنها در چنین فعالیت‌های مشترک و تعاملی است که از کاغذهای برنامه خارج شده و صورت واقعی و عملی به خود می‌گیرد. علاوه بر آن، آموزش باید شامل کلیه مخاطبان خود شود و نمی‌تواند تنها به گروه یا قشری خاص مختص گردد. از مدیران عالی گرفته تا مسؤولانی که با مردم تماس مستقیم دارند و از کارشناسان ارشد تا کارکنان غیرمختص.

#### ▪ آموزش برای غلبه بر مشکلات برنامه با وجود تنگناها

محدودیت‌ها و تنگناها با آن‌ها که واقعیت داشته و شناسایی و منظورشان از ضرورت‌های برنامه‌هاست، اما آن‌ها هرگز نمی‌توانند دلیلی کافی برای عدم موفقیت برنامه‌ها باشند. چرا که چنان تنگنایی در هر برنامه‌ای موجودند و برنامه نیز با درک تمامی ضرورت‌ها و محدودیت‌ها درصدد است تا موفقیت در کسب اهداف را مقدور سازد. مسؤولان اجرایی، مدیران و برنامه‌ریزان در کلاس‌های آموزشی می‌بایست به خوبی تعلیم داده شوند که وظیفه آن‌هاست تا با وجود تمامی مشکلات بر تنگناها غلبه کرده و اهداف برنامه را تعقیب نمایند. آن‌ها باید وظایف‌شان را در چارچوب اهداف برنامه و نیازهای محلی، علایق سیاسی و رفاه اجتماعی، الزامات دیوانسالاری، انتظارات جامعه و خلاصه برنامه‌های بلندپروازانه و منابع ناکافی به انجام رسانند. تنگناها و محدودیت‌های ذکر شده در برنامه‌ها به سبب این که توجیهی بر عملی نکردن برنامه‌ها باشند در برنامه‌ها قید نشده‌اند، بلکه تنها برای آن است که کلیه دست‌اندرکاران با وقوف بدان‌ها، اهداف برنامه‌ها را دنبال نموده و راه‌های عملی مناسبی اتخاذ نمایند.

### آموزش حین کار و کارگاه های آموزشی

نخستین ضرورت آموزش است. آموزش هایی در حوزه های تخصصی مختلف که برای طرح ریزی و تصمیم گیری برنامه های بازنشستگان، سالخوردگان و مددکاری ضروری است. همه رده از مسؤلان ضروری است که از طریق آموزش های مربوطه از حداقل دانش لازم برای توافق یا مخالفت با طرح ها و برنامه های کارشناسان برخوردار گردند.

آموزش نیز امروزه تنها در قالب کلاس ها صورت نمی گیرد و دو "آموزش حین کار و خدمت" و "آموزش از طریق کارگاه ها" که یادگیری عملی را افزون ساخته و بر غلظت یادگیری می افزایند، مورد توجه واقع شده اند. این روش ها به خصوص در مورد مددکاری اجتماعی که جنبه عملی آن غالب است، بسیار حیاتی و ضروری است. اخیراً که کارگاه های رسانه ای نیز به آموزش ها اضافه شده است و افق های تازه ای را به روی مددجویان و مددکاران گشوده است. این کارگاه ها به هر دو یاد می دهد، چگونه از شر حرف های کلیشه ای خلاص شوند و خودشان مسایل را دریابند. در این شیوه بازگویی دروس از طریق به حافظه سپاری که یکی از آفت های بزرگ آموزش در سال های اخیر است، کنار گذاشته می شود و اندیشه ها و عقاید شخصی مورد توجه قرار می گیرد (باچر و بلتران، ۳۵۷: ۱۱-۱۳).

### آموزش راه دور و از طریق اینترنت

یکی از راه های جدید آموزش، آموزش از راه دور یا آموزش به کمک شبکه و اینترنت است. دست اندرکاران آن عرصه معتقدند که اینترنت توفانی از ابتکارات در حوزه آموزش را برانگیخته است. در حالی که برنامه نویسان حرفه ای نقش مربیان را بازی می کنند، ارتباط و آموزش میلیون ها نفر در داخل خانه و از طریق شبکه فراهم شده است. حتی دولت ها با بخش خصوصی و گروه های تعلیم و تربیت ارتباط برقرار کرده اند تا ابتکارات جدید این حوزه را تأمین مالی و تشویق کنند. الیس بویسجولی که مدیر اسکول نت (مدرسه اینترنتی) کانادا است، عقیده دارد: «این یک تحول فرهنگی است؛ تحولی که زمان می برد... طرح های کنونی در واقع بخشی از یک هدف بزرگتر است؛ ایجاد فرهنگی برای آموزش از گهواره تا گور.» (فین، ۳۷۰: ۱۳-۱۴). چنین فضایی بی شک می تواند برای آموزش های مددکاری اجتماعی مورد استفاده قرار گیرد.

### ● بهره گیری و تقویت سرمایه های فرهنگی با "حلقه های کیفیت"

در چند دهه اخیر تلاش وسیعی برای ایجاد "گروه های تشریک مساعی در حین کار" در مراکز تولیدی صورت گرفته است. این گروه ها که "حلقه های کیفیت" نیز نامیده می شوند. دارای دو ویژگی عمده هستند. اول این که امکان جابجایی کار در درون گروه وجود دارد و دوم این که گروه به طور منظم می تواند گردهم آمده و مسایل حیطة کار را مطالعه و حل کند. این گروه ها از آموزش بیشتری برخوردارند و خود در تعریف و تنظیم روش انجام وظایف خویش تا حدودی اختیارات دارند (گیدنز، ۱۳۷۳: ۵۲۶). در این شرایط برای افراد پیوستن به گروه مزایای اقتصادی، ارضای نیاز از طریق کار جمعی و کسب هویت و تشخیص فردی بیشتر را در پی دارد (Luthans, ۱۹۷۳: ۴۴۲-۴۴۴). (حلقه های کیفیت در حوزه اجتماعی بسیار مفید خواهند بود؛ زیرا هویت در حین کار و مشارکت که لازمه آن هاست، در اولویت های شان قرار دارند. این حلقه ها برای بازنشستگانی که هنوز در مشاغل دیگر فعالیت می کنند، بسیار مناسب خواهد بود.

### ● برخی از مشکلات

## ▪ پژوهش مداوم

کلیه برنامه ها و راهکارهای حوزه مددکاری اجتماعی و امور بازنشستگان و سالخوردهگان باید بر اساس پژوهش هایی علمی صورت پذیرد. این کارشناسان و محققان این عرصه هستند که باید در خصوص هر نوع تغییری تصمیم گیرنده اصلی باشند، نه مدیران اجرایی. متأسفانه در بسیاری از سیاست گذاری ها و برنامه ریزی های کشور ما جایگاه تحقیقات مشخص نیست و آن ها عمدتاً بدون ارتباط با پژوهش ها شکل گرفته یا تغییر می کنند. حتی در محدود مواردی نیز که از پژوهش ها در مطالعات ابتدایی بر برنامه ریزی ها استفاده می شود، نحوه گزینش، روش سنجش و قابلیت تعمیم تحلیل ها و نتایج شان مشخص نیست و به گونه ای سلیقه ای انجام می شود. از این روی ضروری است تا اولاً بهره جستن از پژوهش ها در برنامه ریزی ها از شکلی سلیقه ای به الگویی مشخص و ضابطه ای کلی و ضروری بدل شود و ثانیاً مرکزی مسؤولیت بررسی پژوهش ها، روش های به کار رفته و قابلیت های تعمیم نتایج شان را بررسی و به شکلی تلفیقی در برنامه ریزی ها و اصلاحیات آن ها اعمال کنند (احمدی، ۱۳۸۴: ۷۹).

## ▪ وضع آسیب های اجتماعی بازنشستگان در جامعه

مسائل اجتماعی جامعه، پدیده هایی اجتماعی اعم از شرایط ساختاری و الگوهای کنشی ای هستند که در مسیر تحولات اجتماعی بر سر راه توسعه، یعنی بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب قرار می گیرند و مانع تحقق اهداف و تهدیدکننده ارزش ها و کمال مطلوب ها می شوند (عبداللهی، ۳: ۱۱ - ۱۲). عوامل خانوادگی، اجتماعی و فرهنگی و ساخت اقتصادی و اجتماعی جامعه در بروز مشکلات روحی و مادی بازنشستگان و سالخوردهگان موثرند و برای کاهش و حل آن ها باید زمینه های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی را که سبب بروز مسایل، مشکلات و کمبودها هستند، از بین برد.

در سال های اخیر انواع آسیب های اجتماعی در خانواده ها افزایش چشمگیری نشان می دهد که تبعات آن طبعاً به سالخوردهگان، سرپرستان خانوارها و بازنشستگان می رسد. اصولاً بخش قابل ملاحظه ای از مشکلات سالخوردهگان و بازنشستگان به خودشان محدود نمی شود و آنان از مشکلات و چه بسا کجروی های فرزندان و اعضای جوان تر خانواده رنج می برند؛ به خصوص وقتی که می بینند، آنان در حال غرق شدنند و از دست شان کاری برای آن ها ساخته نیست و صحبت های شان نیز بی تأثیر است. آمارهای اعتیاد، طلاق، خودکشی، جرائم کیفری، کودکان و زنان خیابانی، کودک آزاری، خانواده های بی سرپرست، علاوه بر ارتشاء، تجاوز، فرار دختران از خانه در حدی است که حالت یک معضل حاد اجتماعی را پیدا کرده است. از گذشته نیز مسائلی اجتماعی همراه با مشکلات و معضلات اقتصادی و فرهنگی، شرایطی را به وجود آورده است که برخی آن را آنومیک (شرایط آشفته و نابسامان) می دانند (توسلی، ۳: ۲۹ - ۳۶). جرائم، ناکارآمدی در عرصه های مختلف، از هم گسیختگی ساختار اجتماعی - شهری، ضعف و افت سرمایه های اجتماعی حکایت از این بحران دارد (فرهنگ و پژوهش، ۱۰۰: ۲۹).

## ● ارتباطات و رسانه های جمعی

## ▪ انقلاب ارتباطات و اطلاعات در عصر جهانی شدن

این صدای تیش عصر ماست؛ نت هایی که یک فریاد را سر می دهند: ارتباطات و اطلاعات. با ظهور رسانه های جمعی و اطلاعات جهانی یک طرفه، آخرین موج جهانی شدن آغاز، با پیدایش مخابرات و موبایل که دارای اطلاعاتی دو طرفه بودند، حرکت صعودی اش ادامه یافت و با پیدایش اینترنت و رسانه هایی با اطلاعاتی هوشمند و واقعیت مجازی به اوج خود رسید. این به معنای واقعی کلمه یک انقلاب بود. نخست انقلابی در اندیشه که بر پارادوکس همیشگی واقعیت در مقابل مجاز پایان می داد و آن ها را به یکدیگر

پیوند می‌زند. در اینترنت شما تنها با یک کلیک با هر نقطه از دنیا فاصله دارید؛ اینجا و اکنون با بزرگترین کتابخانه‌ها، معتبرترین موزه‌ها و گالری‌های هنری و زیباترین جاذبه‌های فرهنگی و گردشگری هر نقطه از واقعیت مجازی اینترنت. اینک شما در کنار هر هویتی، هویت یک شهروند جهانی را اختیار کرده‌اید، آیا این‌ها هر یک به تنهایی برای یک انقلاب کافی نیست؟

بسیاری از دست‌اندرکاران اخبار اینترنتی عقیده دارند که ظهور اینترنت موجب رخ‌نما شدن این شعار انقلابی شده است: «بگذارید مردم سخن بگویند.» آن‌ها مدعی‌اند: «بگذارید مردمی که خبر را به وجود می‌آورند، خبر دهند.» در عرض مدت کوتاهی چندین هزار پیام رد و بدل می‌شود، بدون هیچ نظارت تحمیلی و تنها محدودیت، یک آیین‌نامه حرفه‌ای است (له فور، ۳۷۰: ۴۶). در چنین شرایطی است که مددکاران و مددجویان به خوبی می‌توانند با هم ارتباط برقرار کرده و اطلاعات تبادل کنند.

#### ▪ ارتباطات و تقویت رسانه‌های جمعی برای مددکاری به بازنشستگان

در دنیای امروز نقش و اهمیت رسانه‌ها، به خصوص نقش آموزشی و تبلیغی رسانه‌های جمعی بر کسی پوشیده نیست. در قرون اخیر اصولاً تعاملات رسانه‌ای شده‌اند (تامپسون، ۱۳۷۹: ۶۵-۱۶۸؛ احمدی، ۱۳۸۶: ۱۰-۱۱).

نباید فراموش کرد که تلاش‌های مربوط به مددکاری اغلب به واسطه روش‌های ارتباطی ناهماهنگ، برخورد سطوح متفاوت تحصیلات و سواد و استفاده متفاوت از زبان، ناموفق جلوه می‌کرد. موانع مهم دیگر شامل علایق مختلف گروه‌های ذی‌نفع و درک متفاوت از واقعیات هستند. روشن است که قبل از آن که هر نوع تبادل فکری بتواند رخ دهد، این موانع باید برطرف شود. این به معنای آن است بیش از پیش، کارشناسان و تهیه‌کنندگان برنامه‌های ارتباطی مجبورند، عوامل اجتماعی - فرهنگی و علایق اجتماعی - فرهنگی افراد جامعه‌ای را که در راه توسعه گام برمی‌دارند، به حساب آورند و به ابعاد فرهنگی تغییرات و ارتباطات حساس باشند. در حقیقت فرهنگ مردم باید برای توفیق در امر تحول تجهیز شود و ارتباط برای مددسانی، به تحکیم هویت اجتماعی، ارزش‌های محلی و دانش مردم به عنوان زمینه‌ای برای مشارکت فعال آن‌ها نیازمند است (بورن، ۱۳۷۹: ۷-۸). در این راه رسانه‌های جمعی دولتی و غیردولتی می‌بایست تغییرات ریشه‌ای در نحوه تعامل با بازنشستگان و سالخورده‌گان را یکی از اولویت‌های کاری خود قرار دهند و مسؤولان، برنامه‌ریزان و کارگزاران بودجه‌ای مشخص را به تبلیغات مستقیم و به خصوص غیرمستقیم برای آشنایی و اطلاع‌رسانی هر چه بیشتر به مردم اختصاص دهند. عصری که در آن ارتباطات از طریق رسانه‌ها دیجیتالی شده و بر عوامل فضا و زمان غلبه کرده است (پاستر، ۱۳۷۷: ۱۳-۱۶).

امروزه غول‌های جدید فن‌آوری ارتباطات و اطلاعات که به نسل دوم موسوم‌اند، یکبار برای همیشه بسیاری از محدودیت‌های پیشین عصر ارتباطات را برطرف می‌سازند (Gilder، ۱۹۹۳: ۱۰۷). (ابر بزرگراه‌های ارتباطی و شاهره‌های اطلاعاتی که در حال ساختند، با از میان برداشتن فضای بین‌رایانه‌ای در اینترنت و دیدار از اماکن، کافه‌های الکترونیکی و حتی محیط‌های کاری، دنیا‌های مجازی و واقعی ما را به هم پیوند می‌زنند. آن‌ها به تقویت قابلیت‌ها و تنگ‌تر کردن محدودیت‌های ما در زندگی منجر خواهند شد و به زندگی ما ابعادی جدید و به دموکراسی قدرت و نظارتی عظیم‌تر عطا خواهند کرد (Bollier، ۱۹۹۳: ۲۲). (وب‌سایت‌ها و وبلاگ‌ها در شبکه اینترنت نیز می‌توانند یکی از مهمترین عرصه‌های فعالیت سازمان‌های غیردولتی و داوطلبان منفرد باشند و آن‌ها را جهانی سازند (Neshat، ۲۰۰۲: ۱۹-۲۱). (این‌ها جملگی ظرفیت‌های جدیدی است که می‌بایست هر نوع فعالیت مددکاری اجتماعی و تغییری در نحوه برخورد با بازنشستگان و سالخورده‌گان از آن استفاده کند و عمده‌نآوری‌های خود را با استفاده از این فضای جدید عرضه کند؛ به خصوص روش‌های ارتباط، اطلاع‌رسانی و تبلیغات آن عرصه را.

## ● نتیجه گیری

نتیجه آن که، در جامعه ما نیاز است تا نحوه تعامل با بازنشستگان و سالخوردهگان مورد توجه افزون تر قرار گیرد. به فراخور نوع بازنشستگی و شرایطی که با آن مواجه ایم، می بایست تصمیم گیری شود. در حالی که بازنشستگان سالخورده نیاز به محبت بدون ترحم خانواده و اطرافیان دارند، بازنشستگان سرای سالمندان نیاز به ارتباط و تعامل دارند و گروهی دیگر به سبب عدم فعالیت، احساس غیرمفید بودن می کنند که نیاز است تا فرصت هایی را در اختیار آنان قرار داد تا تأثیرگذاری بر محیط و دیگران و حس سودمندی دوباره به آنان برگردد. مددکاری به بازنشستگان و سالمندان باید علاوه بر حرفه ای خاص، به رفتاری درونی شده و کنشی اجتماعی شده بدل شود. در این راه باید آموزش و پرورش نوع دوستی و کمک به هم نوع و احترام به بزرگسالان و سالمندان را از کودکی به فرزندان مان یاد دهیم. سپس با برنامه ریزی و ساماندهی آن را گسترش دهیم. به عنوان تجربه ای داخلی، بسیج در راه سازندگی، آن انقلاب به معنای واقعی کلمه در این عرصه خواهد بود. بسیج کامل ترین تطابق را با نفس مددکاری داراست. بدانیم که به عنوان ابتکاری خارجی، در طول سال ها تجارب، نگرش جهان به فعالیت های داوطلبانه و مددکاری اجتماعی تغییر کرده است و دیگر آن فعالیت ها را جریانی یکطرفه نمی دانند. کسانی که دچار انزوای اجتماعی هستند، از فعالیت های داوطلبانه سود می برند. آن دسته از بازنشستگان و سالمندان که در فعالیت های داوطلبانه شرکت می کنند می توانند به یکپارچگی اجتماعی یاری برسانند و با این باور عمومی منفی که آنان مددجویان منفعلی هستند، مقابله کنند. این فعالیت ها می تواند به کهنسالان در فرایند سالخوردگی فعال کمک کند، حتی برخی تحقیقات نشان داده که فعالیت های داوطلبانه برای تندرستی نیز مفید است. از این روی، توجه به امور بازنشستگان و سالمندان و همین طور مددسانی و مددکاری اجتماعی می تواند به عنوان یکی از اهداف اساسی داوطلبان و سازمان های غیردولتی قرار گیرد. در عصر جهانی شدن، داوطلبان سرمایه های اجتماعی هستند که باید در جامعه ما شناخته شده، توانایی های شان درک شده، به وسیله آموزش های متنوع (آموزش حین کار، کارگاه های آموزشی، آموزش از راه دور، حلقه های کیفیت و رسانه های جمعی و اینترنت)، پژوهش های مستمر و برنامه ریزی های حساب شده هدایت شوند و از طرف دولت، بخش خصوصی، سازمان های غیردولتی، شوراها و مهمتر از همه، مردم حمایت و تشویق شوند، تا هم اصل های معنوی "کمک به هم نوع" و "غمخواری و احترام به سالمندان" پاس داشته شوند و هم از دستاوردهای آن ها در راه توسعه بهره گرفته شود.

نویسنده: دکتر کاوه احمدی علی آبادی، دکترای جامعه شناسی از تگزاس آمریکا